



دليل المستخدم

معالجة شكاوى العملاء

جدول المحتويات

3	مقدمة
3	آلية استقبال الطلبات والتعامل معها
4	تواصل معنا
4	تقديم الطلب
7	المحادثات الفورية
7	لغة الإشارة
8	البريد الإلكتروني
8	وسائل التواصل الاجتماعي
8	خدمة العملاء
8	معاودة الاتصال
9	آلية التعامل مع الطلبات
9	الاستعلام عن حالة الطلب
11	معالجة الطلب
11	البلاغ الامني
12	أنواع الاختراق الأمني
13	التصعيد
14	الأسئلة الشائعة

مقدمة

يهدف هذا الدليل إلى توضيح آلية استقبال الطلبات والتعامل معها من خلال منظومة متكاملة وموحدة لتقديم الدعم للعملاء من خلال إتاحة الخدمات الإلكترونية المقدمة التي حققت الالتزام بهذه المعايير، وذلك لتحقيق ورفع مستوى رضاهم عن معالجة الطلبات ، وفقاً لما يتضمنه الدليل من وقت تقديم الخدمة ، ويستثنى من هذا الزمن أي تأخير ناتج عن عدم استكمال العميل كافة المعلومات المطلوبة، أو الطلبات التي تتطلب تفاعلاً من قبل طرف ثالث كالجهاز الأخرى.

ملاحظة : يجب على العملاء الالتزام بشروط الخدمة كما هو موضح في

"ميثاق العملاء"



آلية استقبال الطلبات والتعامل معها

يتم تقديم الدعم والتمكين والمساعدة للعملاء من خلال توفير مجموعة من قنوات التواصل حيث يتم الالتزام بالتفاعل والاستجابة لرسائل وطلبات وشكاوى العملاء الواردة إليها من خلال هذه القنوات وتقديم أفضل التدابير والإجراءات لمعالجتها خلال المدة الزمنية المحددة. حيث يتم استقبال الطلبات والاستفسارات والاقتراحات من خلال إحدى القنوات التالية:

الدعم والمساعدة					
<p>موقع الإدارة العامة للصندوق أرجح الخطأ - أرح - أرح من الأحد إلى الخميس من الساعة 7:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً</p> <p>التفاصيل</p>	<p>الاستعلام عن حالة طلب ساعات العمل: 7:24</p> <p>التفاصيل</p>	<p>تواصل معنا تتواجد جميع قنوات الدعم الإلكتروني والتلفون والطلبات بريد. من الأحد الساعة 07:00 صباحاً إلى الخميس الساعة 04:00 مساءً الوقت المتوقع الرد: خلال 24 ساعة عمل.</p> <p>تواصل معنا</p>	<p>الخدمة العملاء مركز التوجيه إما على الرقم الهاتفي 800122000 أو بطلبه الوقت المتوقع الرد أقل من 5 دقائق من الأحد الساعة 07:00 صباحاً إلى الخميس الساعة 04:00 مساءً الوقت المتوقع الرد: خلال 24 ساعة عمل.</p> <p>800122000</p>	<p>لغة الهاتف تتم معالجة الطلبات على مدار 24 ساعة من الأحد إلى الخميس من الساعة 7:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً الوقت المتوقع الرد: خلال 24 ساعة عمل.</p> <p>التفاصيل</p>	<p>الخدمة الفورية مركز التوجيه من خلال الخدمة الفورية الوقت المتوقع الرد: أقل من 5 دقائق من الأحد الساعة 07:00 صباحاً إلى الخميس الساعة 04:00 مساءً الوقت المتوقع الرد: خلال 24 ساعة عمل.</p> <p>التفاصيل</p>
<p>الدعم والمساعدة في وسائل التواصل الاجتماعي الوقت المتوقع الرد: 30 دقيقة من الأحد الساعة 07:00 صباحاً إلى الخميس الساعة 04:00 مساءً الوقت المتوقع الرد: خلال 24 ساعة عمل.</p> <p>التفاصيل</p>	<p>الفرج والمراكز وفرص التوظيف مركز التوجيه إما على الرقم الهاتفي 800122000 أو بطلبه الوقت المتوقع الرد: أقل من 5 دقائق من الأحد الساعة 07:00 صباحاً إلى الخميس الساعة 04:00 مساءً الوقت المتوقع الرد: خلال 24 ساعة عمل.</p> <p>التفاصيل</p>	<p>البريد الإلكتروني تتم معالجة الطلبات على مدار 24 ساعة من الأحد إلى الخميس من الساعة 7:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً الوقت المتوقع الرد: خلال 24 ساعة عمل.</p> <p>مدى استجابتنا</p>	<p>محاولة الاتصال محاولة الاتصال من خلال خدمة العملاء أو من خلال رقم الهاتف 800122000 الوقت المتوقع الرد: خلال 24 ساعة عمل.</p> <p>التفاصيل</p>		

تواصل معنا

في حال رغبة العميل بالتواصل عبر هذه القناة يتم رفع طلب عن طريق الموقع
باتباع الخطوات التالية:

(تقديم الطلب)

انقر على خيار **الدعم والمساعدة** من خلال القائمة العلوية لتظهر لك الصفحة
التالية ومن ثم خيار **تواصل معنا**,

الدعم والمساعدة

خدمة العملاء

يمكنك الوصول إما على الرقم التالي: 8001222030
الوقت المتوقع لرد: أقل من دقيقة

تقدم بآرد على استفساراتكم خلال شهر رمضان المبارك في أوقات
العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً
حتى 3:00 مساءً.

تعمل هذه خدماتكم وخدماتكم.

8001222030

لغة الإشارة

تقدم بآرد على استفساراتكم خلال شهر رمضان المبارك في أوقات
العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً
حتى 3:00 مساءً.

تعمل هذه خدماتكم وخدماتكم.

التفاصيل

المحادثة الفورية

يمكنك التواصل من خلال المحادثة الفورية
الوقت المتوقع لرد: أقل من دقيقة

تقدم بآرد على استفساراتكم خلال شهر رمضان المبارك في أوقات
العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً
حتى 3:00 مساءً.

تعمل هذه خدماتكم وخدماتكم.

التفاصيل

الفرع والمراكز وقنوات التوظيف

يمكنك الوصول إما على رقم العمل في شهر رمضان المبارك :
من الأحد إلى الخميس
فروع هدف من الساعة 10:00 صباحاً إلى 4:00 مساءً
مركز هدف من الساعة 10:00 صباحاً إلى 04:00 مساءً

التفاصيل

البريد الإلكتروني

تقدم بآرد على استفساراتكم خلال شهر رمضان المبارك في أوقات
العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً
حتى 3:00 مساءً ومن الساعة 9:00 مساءً حتى 5:00 صباحاً
الوقت المتوقع لرد: 2 أيام بعد تلقي.

info@hrd.org.sa

معالجة الاتصال

يمكنك طلب خدمة معالجة الاتصال لرد على استفساراتكم
الوقت المتوقع لرد: خلال ساعات العمل الرسمية
إلى حين عمل

التفاصيل

موقع الإدارة العامة للصندوق

أرجح الطاب - أرجح - أ - الرياض
من الأحد إلى الخميس من الساعة 7:00 صباحاً إلى 3:00 مساءً

التفاصيل

الاستعلام عن حالة طلب

مراجعاتكم قومي - 7 / 24

التفاصيل

تواصل معنا

نودج جميع للخدمة لخدمة العملاء والمطاعم والفنادق بهدف
تعزيز جودة الخدمات.

من الأحد الساعة 07:00 صباحاً إلى الخميس الساعة 04:00
مساءً

الوقت المتوقع لرد: خلال 8 أيام عمل

تواصل معنا

الدعم والمساعدة في وسائل التواصل الاجتماعي

الوقت المتوقع لرد: 30 دقيقة

تقدم بآرد على استفساراتكم خلال شهر رمضان المبارك في أوقات
العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً
حتى 3:00 مساءً ومن الساعة 9:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً

التفاصيل



بعدها يظهر النموذج أدناه؛ أكمل البيانات اللازمة

الرئيسية > الدعم والمساعدة > تواصل معنا

تواصل معنا

بيانات للتطبيق

رقم الهاتف*

رقم الجوال*

البريد الإلكتروني*

الجنس*

نقطة العمل*

الاسم الكامل*

رقم الجوال*

المنطقة*

الجنس*

نوع الطلب*

موضوع الطلب*

تفاصيل الطلب*

النتيجة*

تصنيف نوع الطلب*

تفاصيل الطلب*

📄

اسحب وأفلت الملفات هنا لتاريخ

يمكن تحميل الملفات بحجم يصل إلى 100 ميجابايت. يمكن تحميل ما يصل إلى 10 ملفات في وقت واحد. يمكن تحميل ما يصل إلى 100 ميجابايت في وقت واحد. يمكن تحميل ما يصل إلى 100 ميجابايت في وقت واحد.

إقرار بصلاحية البيانات

أقر وأؤكد أنا الموصلة بياناتي الخاصة بصلاحية البيانات التي تم تدوينها على النموذج، علماً بأنه سيتم إتلاف الطلب في حال وجود نقص أو خطأ في البيانات أو لرفقات المطلوبة.

إلغاء

بإمكانك إرفاق الملفات الداعمة إن وجد (على أن يكون أقل من 10 ميجابايت)، كما يشترط إدخال رمز التحقق المرسل على بيانات التواصل المسجلة في حسابكم الشخصي.

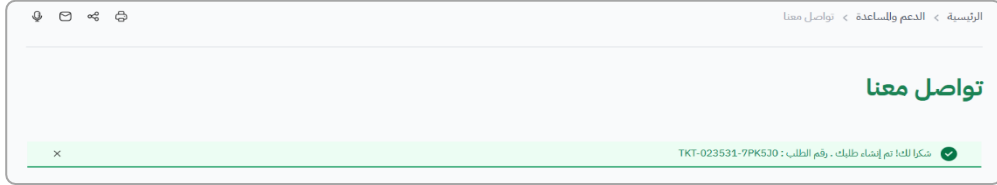
ملاحظة :

1. يتم توضيح الحقول اللازمة بعلامة (*).
2. عند إدخال أحد الحقول المذكورة أعلاه بشكل خاطئ أو عدم إدخال أحد الحقول الإجبارية، يُظهر النظام للعميل محل الخطأ ليتمكن من إكمال أو تعديل البيانات ليتم إرسال الطلب بنجاح، على سبيل المثال عند إدخال رقم الجوال بشكل خاطئ يظهر لك التنبيه التالي:

The screenshot shows a registration form titled "بيانات المستفيد" (Beneficiary Data). The form includes several fields: "رقم الهوية*" (ID Number) with the value "1111111111", "رقم الجوال*" (Mobile Number) which is highlighted with an orange border and contains an error message: "رقم الجوال يجب ان يتكون من 10 ارقام ويبدأ بـ 05", "الاسم الكامل*" (Full Name), "تاريخ الميلاد*" (Date of Birth), "البريد الإلكتروني*" (Email Address) with the value "example@example.com", and "المنطقة*" (Region) and "الحيثية*" (City). An orange arrow points to the error message in the mobile number field.

3. إشعار العميل برقم الطلب من خلال رسالة تأكيد نجاح العملية على بيانات التواصل (رقم الجوال - البريد الإلكتروني) المسجلة في حسابه.
4. التقييم الأولي ومراجعة البيانات والتحقق من الطلب.
5. التواصل مع العميل عند الحاجة لاستكمال أو التحقق من بعض البيانات المطلوبة.
6. إشعار العميل بنتيجة المعالجة من خلال رسالة تأكيد نجاح العملية على بيانات التواصل (رقم الجوال - البريد الإلكتروني) المسجلة في حسابه.
7. يجب الموافقة على الإقرار ليتمكن العميل من استخدام الخدمة.

بعد النقر على إرسال ستصلك رسالة تأكيد نجاح العملية على بيانات التواصل (رقم الجوال - البريد الإلكتروني) المسجلة في حسابك ليوضح لك رقم ومدة الرد على الطلب . كما هو موضح أدناه:



المحادثات الفورية

في حال رغبة العميل في التواصل عبر هذه القناة يمكنه اتباع الخطوات التالية:

الدخول إلى موقع صندوق تنمية الموارد البشرية :

<https://www.hrdf.org.sa/help-support/>

الضغط على أيقونه المحادثة الفورية .

إكمال البيانات المطلوبة للوصول للموظف.

لغة الإشارة

في حال رغبة العميل في التواصل عبر هذه القناة يمكنه اتباع الخطوات التالية:

الدخول إلى موقع صندوق تنمية الموارد البشرية :

<https://www.hrdf.org.sa/help-support/>

الضغط على أيقونه اتصال مرئي بلغة الإشارة .

إكمال البيانات المطلوبة للوصول للموظف.

البريد الإلكتروني

في حال رغبة العميل في التواصل عبر هذه القناة يمكنه ذلك عن طريق البريد الإلكتروني التالي : info@hrdf.org.sa

وسائل التواصل الاجتماعي

في حال رغبة العميل في التواصل عبر قنوات التواصل الاجتماعي بإمكانه زيارة الرابط التالي :

<https://www.hrdf.org.sa/help-support/>



واختيار أيقونة الدعم والمساعدة في وسائل التواصل الاجتماعي ويمكنه اختيار أحد القنوات التالية:

منصة X

واتس اب

خدمة العملاء

الرقم الموحد 8001222030

معاودة الاتصال

يمكن للعميل طلب خدمة معاودة الاتصال والرد على الاستفسارات من خلال زيارة الرابط التالي :

<https://www.hrdf.org.sa/help-support/>



سيتم التواصل معكم خلال ساعات العمل الرسمية من 08:00 ص الى 08:00 م خلال يومين عمل.

آلية التعامل مع الطلبات

استقبال الطلب ووقت الاستجابة والرد

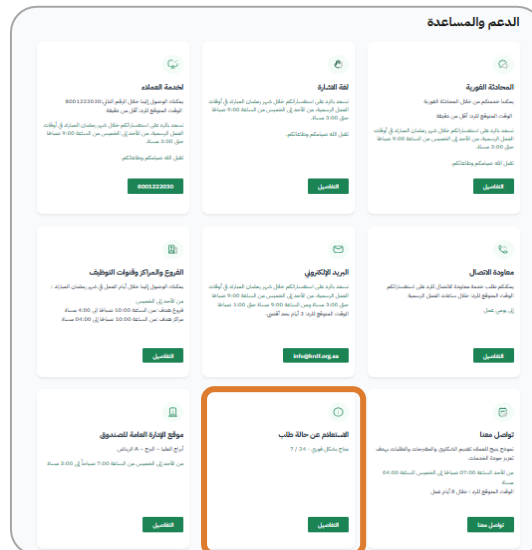
يتم العمل على استقبال الطلبات من خلال جميع القنوات حسب الجدول التالي :

القناة	توفر الخدمة	وقت الاستجابة	وقت الرد
تواصل معنا	متاح من الأحد الساعة 7 صباحاً إلى الخميس الساعة 4 مساءً	فوري	خلال 8 أيام عمل
المحادثات الفورية	متاح من الأحد الساعة 8 صباحاً إلى الخميس الساعة 8 مساءً	فوري	أقل من دقيقة
لغة الإشارة	متاح من الأحد الساعة 8 صباحاً إلى الخميس الساعة 8 مساءً	فوري	أقل من دقيقة
البريد الإلكتروني	متاح من الأحد الساعة 7 صباحاً إلى الخميس الساعة 11 مساءً	فوري	خلال 3 أيام عمل
قنوات التواصل الاجتماعي	متاح من الأحد الساعة 7 صباحاً إلى الخميس الساعة 11 مساءً	فوري	خلال 30 دقيقة
الرقم المجاني	متاح من الأحد الساعة 8 صباحاً إلى الخميس الساعة 8 مساءً	فوري	أقل من دقيقة
معاودة الاتصال	متاح من الأحد الساعة 8 صباحاً إلى الخميس الساعة 8 مساءً	فوري	خلال يومين عمل

الاستعلام عن حالة الطلب السابق:

انقر على الدعم والمساعدة أعلى الصفحة ستظهر لك الصفحة التالية.

انقر على خيار الاستعلام عن حالة الطلب:



وبعد النقر على أيقونة الاستعلام عن حالة الطلب ستظهر لك الصفحة التالية:

وعند تحديد فئة العميل تظهر لكم الصفحة التالية :

حيث تحتوي على مجموعة من الحقول وهي (رقم الطلب، رقم الهوية، رمز التحقق)، يرجى تعبئتها بالبيانات المطلوبة ومن ثم النقر على **إرسال**.

ملاحظة :

1. يتم توضيح الحقول اللازمة بعلامة (*).
2. في حال كانت المدخلات خاطئة أو ناقصة فستتلقى رسالة تنبيهية أو رسالة إرشادية وذلك للتمكن من تصحيح المدخلات وملئها لاستكمال الخطوة.
3. في حالة تم الانتهاء من العمل على الطلب ستصلك رسالة تأكيد على رقم الجوال المسجل في التذكرة من HRDF، والبريد الإلكتروني المسجل في القائمة السابقة من (Crmhrdfadmin@hrdf.org.sa) لتوضح لك رقم ومدة الرد على الطلب.

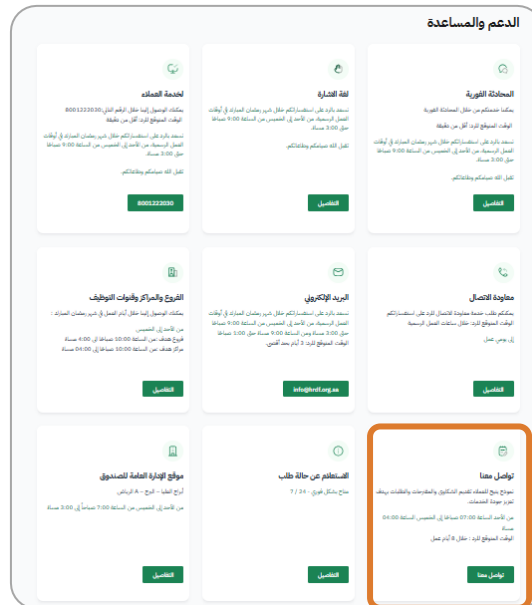
معالجة الطلب

سيتم معالجة الطلب وإشعار المستفيد من خلال رسالة على بيانات التواصل (رقم الجوال - البريد الإلكتروني) المسجلة في حسابك وذلك حسب تصنيف الطلب كما يلي:

الوقت المعياري للرد على الطلب	الخدمة
خلال 8 أيام عمل	طلب
خلال 8 أيام عمل	استفسار
خلال 8 أيام عمل	مشكلة تقنية
خلال 8 أيام عمل	اقتراحات

طريقة تقديم بلاغ أمني

انقر على الدعم والمساعدة أعلى الصفحة ستظهر لك الصفحة التالية
ثم انقر على خيار تواصل معنا :



اختيار تفاصيل الطلب ستظهر لك بلاغ أمني:

تواصل معنا

برقيات للتقديم

رقم الهاتف* رقم التعميل*

التاريخ* قسم التعميل*

البريد الإلكتروني* رقم الجوال*

المنطقة* المنطقة*

الجنس*

لتفاصيل الطلب

نوع الطلب* النوع*

عنوان الطلب*

ملاحظات:

عدم النقل لوصول
عدم صيانة الأطفال "أول"
مخاطر السلامة والصحة المهنية
حوادث
مخاطر الإندماج التي تشمل
غير آمني

أنواع البلاغات الأمنية

- ♦ اختراق / وصول غير مصرح به: محاولة اختراق أو الوصول غير المصرح به إلى حسابات المستخدمين
- ♦ رسائل تصيد إلكتروني: رسائل بريد إلكتروني مشبوهة أو محاولات تصيد إلكتروني ((Phishing
- ♦ ثغرة تقنية/برمجية: ملاحظات حول وجود ثغرات تقنية أو برمجية في المنصة أو أحد الأنظمة المرتبطة بها
- ♦ تصرف/ محتوى مشبوه: اكتشاف محتوى أو تصرفات مشبوهة تشير إلى استغلال أمني محتمل
- ♦ إساءة استخدام البيانات/المنصة: استخدام غير مصرح به لبيانات المستخدمين أو إساءة استخدام للمنصة
- ♦ برمجيات ضارة/ Malware: أي إشارات إلى برمجيات ضارة (Malware أو روابط خطيرة يتم تداولها عبر المنصة

نوع الطلب* التصنيف نوع الطلب

التاريخ* التاريخ من القائمة

المنطقة* المنطقة من القائمة

ملاحظات:

اختراق / وصول غير مصرح به
رسائل تصيد إلكتروني
ثغرة تقنية/برمجية
تصرف/ محتوى مشبوه
مخاطر السلامة والصحة المهنية

ملاحظة: يرجى تعبئة الحقول اللازمة بعلامة (*)

التصعيد

يتم التصعيد على التذكرة في الحالات التالي :

- ♦ تجاوز الوقت المعياري لمعالجة الشكوى.
- ♦ استلام رسالة بمعالجة الشكوى بدون معالجة.
- ♦ عدم التمكن من رفع شكوى من خلال قنوات التواصل.

علمًا انه يتم التصعيد من خلال إدارة العناية بالعملاء بشكل مباشر على الإدارات ذات العلاقة بشكل استباقي قبل رفع التصعيد من قبل العميل , وسيتم إشعاركم بذلك.

الأسئلة الشائعة

ماهي المدة الزمنية المتوقعة لمعالجة الطلب؟

حسب جدول (معالجة الطلبات) يوضح الوقت المتوقع لمعالجة البلاغات الطلبات " وتحتسب أيام العمل للمعالجة من يوم الأحد إلى يوم الخميس في أيام العمل الرسمية.

ماهي مدة استكمال البيانات / المستندات عند استلام إشعار بذلك؟

يتطلب من العميل استكمال البيانات / المستندات المطلوبة خلال 5 أيام كحد أقصى من استلام الإشعار لتفادي إغلاق الطلب.

كيف يمكن مشاركة المستندات المطلوبة عند استلام إشعار استكمال البيانات؟

من خلال إرسال المستندات المطلوبة على نفس الطلب (التذكرة).

كيف يمكن مشاركة صورة من المشكلة التقنية التي تواجه المستفيد؟

من خلال إرسال صورة من الشاشة ورافقها على نفس الطلب.

ما هو الإجراء في حال تم التواصل مع المستفيد ولم يتم الرد؟

يتم التواصل مع العميل هاتفياً مرتين في أوقات متفرقة وأن لم يتم الرد سيتم إغلاق الطلب ويمكن إعادة رفع طلب جديد.

كيف يمكن للعميل متابعة الطلب؟

سيتم تزويد العميل برقم الطلب المسجل من قبله وذلك عبر رسالة نصية على رقم الجوال المسجل لدينا وسيتم إشعاره بنتيجة المعالجة للطلب من خلال رسالة نصية، ويمكن للعميل المتابعة من خلال اتباع طريقة الاستعلام عن حالة تذكرة أو طلب سابق أو التواصل مع إحدى قنوات التواصل المختلفة.

ما هو الإجراء لحالة تتطلب معالجة بفترة زمنية أطول من الفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة الطلبات؟

سنبذل قصارى جهدنا لمعالجة الطلب بوقت أقل من الفترة الزمنية المتوقعة، مع الأخذ بعين الاعتبار التحديات التقنية أو الخارجية عن زيادة الصندوق أو التي تحتاج إلى الاستعانة بجهات خارجية فإنه سيتم تجاوز المدد الزمنية المحددة لمستوى الخدمة لمعالجة الطلبات والإجراءات المرتبطة بها، على أن يتم المتابعة بشكل مباشر وأولوية عالية لحل وإغلاق الطلب.

نسعد بتواصلك، ويمكنك الاطلاع على مزيد من
الاستفسارات والاستفادة من الخدمات والبرامج
التي يقدمها "صندوق تنمية الموارد البشرية" من
خلال الموقع على الرابط التالي:

www.hrdf.org.sa



صندوق تنمية
الموارد البشرية
HUMAN RESOURCES
DEVELOPMENT FUND



تاريخ الإعداد : 2025 / 2 / 27 م
تاريخ التعديلات (التحديث) : 2026 / 2 / 5 م
تاريخ الاعتماد : 2026 / 2 / 25 م